



UNIVERSITÉ DE FRIBOURG SUISSE
UNIVERSITÄT FREIBURG SCHWEIZ



FORMATION CONTINUE
WEITERBILDUNGSSTELLE

**CERTIFICAT EN GESTION DE DOCUMENTATION ET DE
BIBLIOTHÈQUE
2002-2003**

**UN BUREAU DE REFERENCE A LA
BIBLIOTHEQUE D'ART ET D'ARCHEOLOGIE!**

Anne Golay
Genève

Octobre 2003

TRAVAIL FINAL DE CERTIFICAT

Travail accepté déposé auprès de

Regula Feitknecht, responsable de la coordination, Bibliothèque Cantonale et Universitaire de
Fribourg; responsable scientifique du module 4 « Communication ».

L'imaginaire est ce qui tend à devenir réel

A. Breton

Résumé

Créée en 1911, la Bibliothèque d'art et d'archéologie est ouverte au public. C'est le centre de documentation des Musées d'art et d'histoire de Genève. Souffrant de ses contraintes architecturales, particulièrement des magasins fermés, la bibliothèque aurait besoin d'un service de référence. Ce travail esquisse un projet visant à créer une telle prestation en tenant compte à la fois des nouveaux moyens mis à disposition, tant au niveau de l'approche intellectuelle qu'au niveau des outils informatiques et des limites structurelles.

TABLE DES MATIÈRES

	Pages
1. Introduction	6
2. Bibliothèque d'art et d'archéologie	7
2.1 Historique	7
2.2 Organisation interne	8
2.3 Public	10
3. Présentation du projet	12
3.1 Constats	12
3.2 Scénarios	12
3.3 Personnes impliquées	12
3.4 Obstacles éventuels	13
3.5 Solutions	13
3.6 Conclusion	13
4. Cadre de réflexion	14
4.1 Accueillir	14
4.2 Orienter	14
4.3 Informer	15
4.4 Conclusion	15
5. Concrétisation du projet à la BAA	16
6. Conclusion	18
Bibliographie	19
Remerciements	20

TABLE DES ANNEXES

Annexe I	Tableau récapitulatif des ressources humaines de la Bibliothèque d'art et d'archéologie
Annexe II	Horaire type de la salle de lecture
Annexe III	Horaire éventuel du service de renseignements

1. INTRODUCTION

Le travail final du *Certificat en gestion de documentation et de bibliothèque* est l'occasion de réfléchir de manière structurée et approfondie sur le sujet d'un service de référence qui me tient à cœur depuis longtemps. Lors de mon engagement en qualité de responsable du prêt et de la salle de lecture, la direction d'alors avait insisté sur l'importance de la qualité des renseignements donnés au service public. Assez rapidement, j'ai ressenti la nécessité d'un service de référence à part entière. La bibliothèque fonctionne en magasins fermés et les tâches assumées par le bibliothécaire de permanence au service du prêt, situé dans la salle de lecture, sont multiples. Quelques solutions ont été recherchées sans résultat concluant. Un projet ancien de création d'un bureau de renseignements ne s'est pas concrétisé alors, principalement à cause de problèmes architecturaux. Plus tard a été mis sur pied un service de référence sur appel. Le bibliothécaire en salle de lecture, débordé, faisait appel au collègue le remplaçant en cas d'absence. Il s'est rapidement avéré que c'était toujours aux mêmes à qui il était demandé de venir.

Les objectifs de ce futur service de référence sont divers :

- Garantir un accueil optimal des usagers
- Assurer une orientation aisée du public
- Offrir un service de référence à part entière
- Assurer une bonne visibilité du service
- Mettre en valeur le service public

Pour atteindre ce but, diverses conditions doivent être réunies notamment une infrastructure idoine. Il sera demandé au bibliothécaire devant assumer une permanence au bureau de référence des compétences sociales (entre autre la motivation et la disponibilité) et scientifiques (la connaissance approfondie des sujets regroupés à la Bibliothèque d'art et d'archéologie).

Ce travail n'est pas une réflexion sur la politique d'information à la Bibliothèque d'art et d'archéologie ; je ne me suis concentrée que sur une facette : le service de référence.

Les pages suivantes présentent l'organisation et le fonctionnement du service public de la Bibliothèque d'art et d'archéologie, ainsi que le projet tel qu'il apparaît suite à l'analyse de la situation et le cadre théorique dans lequel pourrait s'inscrire la démarche de sa réalisation.

Pour mener à bien ce projet, il serait souhaitable d'avoir le soutien de la direction, ainsi que trouver le moyen de motiver les collaborateurs de la Bibliothèque, par exemple en mettant en valeur leurs connaissances latentes en histoire de l'art et fortifiant leurs compétences sociales. Parallèlement, il serait important de demander l'aide d'un consultant extérieur pour bénéficier d'un soutien dans cette démarche, afin de garder le bon cap en évaluant régulièrement la qualité du travail du service de référence et finalement vérifier si les attentes du public sont entendues.

La réalisation de ce travail m'a permis de mieux structurer ma réflexion et de trouver les moyens théoriques et pratiques pour concrétiser ce projet ancien. Aussi j'espère avoir contribué, par cette étude, à une possible création d'un service de référence à la Bibliothèque d'art et d'archéologie.

2. BIBLIOTHÈQUE D'ART ET D'ARCHÉOLOGIE

Ce chapitre permet de mieux comprendre le cadre et les réalités de cette institution. Ces lignes sont là pour mieux saisir les enjeux de la réflexion menée au fil des pages.

2.1 Historique¹

Le Musée d'art et d'histoire de Genève, inauguré en 1910, regroupait plusieurs musées genevois : le musée Fol, le musée des Arts décoratifs, le Musée archéologique, ainsi que diverses sections, telles les Beaux-arts, le Cabinet de numismatique, la Salle des Armures, les Cabinet des estampes et des bibliothèques.

La Bibliothèque centrale ouverte au public en 1911 est héritière principalement de la bibliothèque du Musée des arts décoratifs. Cette bibliothèque sera installée, jusqu'en 1951, dans le bâtiment même du Musée d'art et d'histoire, avec un accès direct dès 1925. Dès le début, ses collections seront ouvertes à tout le monde, en particulier aux artisans, adaptant ses heures d'ouverture pour permettre à ces derniers de profiter de ses richesses.

En 1927, Mme Amélie Diodati-Plantamour lègue son hôtel particulier, sis Promenade du Pin 5, au Musée d'art et d'histoire. Ce bel immeuble du XIXe siècle, construit sur les anciennes fortifications, se trouve juste derrière le Musée.

Le projet d'y loger les collections des Estampes, de la Bibliothèque et du musée du Vieux-Genève prend forme. Cependant, il faudra attendre 1947 pour que les travaux de transformation commencent.

En 1951, la Bibliothèque d'art et d'archéologie (abrégée BAA) - ce sera désormais son nom- emménage dans des locaux neufs, avec une superbe salle de lecture bien éclairée par la lumière naturelle. A l'époque, l'usage voulait qu'une bibliothèque scientifique ne soit pas en libre-accès, aussi seuls les usuels sont à portée de main du lecteur.

Actuellement, la structure des lieux ne permet guère d'envisager une transformation afin de créer un libre-accès restreint comme à la Bibliothèque publique et universitaire de Genève ou une ouverture partielle des magasins, comme c'est le cas à l'Öffentliche Bibliothek de Bâle ou à la Stadt- und Universitätsbibliothek de Berne.

La BAA s'enrichit de divers fonds, particulièrement de la Section des beaux-arts de la Société des arts de Genève. La BAA sert aussi de centre de documentation pour l'Ecole des Beaux-arts (dont elle est mitoyenne), le Département d'histoire de l'art de l'Université et de l'Institut d'architecture, bien que depuis les années 1970 environ ces institutions aient leur propre bibliothèque.

¹ Complété de : Reymond, Gorin, Jacquesson, 1986

Créée en 1934, la Médiathèque met à disposition des enseignants, étudiants et conférenciers, principalement des diapositives, des microfiches, ainsi que des vidéos et des Cd-rom. Depuis 1986, elle se trouve dans une grande salle, au-dessus de la salle de lecture de la BAA, indépendante dans ses horaires et son organisation. Dans les lignes qui vont suivre, je parlerai exclusivement de la Bibliothèque d'art et d'archéologie, en tenant peu ou pas compte de la Médiathèque. En effet, la collection de diapositives est entièrement en libre accès ; les autres documents (fascicules de diapositives, vidéos et Cd-rom) sont tous catalogués dans RÉRO (Réseau des bibliothèques de Suisse occidentale). La question d'un service de référence ne se pose pas de la même manière, puisque la configuration du lieu permet une relation plus personnalisée avec l'utilisateur.

En 1986, la BAA rejoint avec les autres bibliothèques scientifiques de la Ville de Genève, sous la houlette de la Bibliothèque publique et universitaire, le Réseau des bibliothèques de Suisse occidentale (RÉRO).

Actuellement, la BAA compte environ 250'000 volumes : catalogues d'exposition, catalogues de vente, monographies, périodiques (5'000 titres dont 2'000 vivants). Le catalogue n'est pas encore entièrement informatisé.

En 2000, le prêt a été automatisé.

2.2 Organisation interne

La BAA fonctionne avec un organigramme très cloisonné (voir tableau en Annexe I). Chaque bibliothécaire est chargé d'une tâche spécifique, incluant toutes les étapes du chemin du livre ; ceci est particulièrement valable pour les catalogues d'exposition et des catalogues de vente aux enchères, les suites et les périodiques. Il y a toutefois des exceptions, comme par exemple la bibliothécaire en charge des catalogues de vente s'occupe aussi partiellement des périodiques. La gestion des filiales des Musées d'art et d'histoire n'englobe pas le Musée Ariana (musée suisse de la céramique et du verre), ni le Musée d'histoire des sciences ; ceux-ci bénéficient chacun d'un centre de documentation avec leur bibliothécaire. En plus des tâches décrites, le cahier des charges de chaque collaborateur comprend quelques heures par semaine de présence en salle de lecture. Cette organisation occulte malheureusement les compétences diversifiées de chaque bibliothécaire.

Organisation et secteur public

La salle de lecture est ouverte du lundi au vendredi de 9h à 18h, le samedi matin du 1^{er} octobre à mi-juillet. Cette salle abrite aussi le service du prêt, ouvert aux mêmes heures, mais la recherche des documents en magasin est suspendue entre 12h et 14h. Ce service est assuré par un bibliothécaire en 2 périodes de 1,5 le matin et 2 périodes de 2 heures l'après-midi (voir Annexe II). Il est secondé par un magasinier chargé de chercher les livres demandés et de faire les photocopies commandées ; en effet, il n'y a pas de photocopieuse à disposition du public, principalement pour des raisons de conservation. Dans le cadre de travaux de réfection des locaux, il est prévu un lieu dédié à une copieuse publique.

Pour couvrir l'horaire d'ouverture (45 heures par semaine), les bibliothécaires garantissent en temps normal un minimum d'une période (1,5h) et un maximum de 3 périodes (6h) par semaine, sauf la responsable du prêt et de la salle de lecture qui en assume deux par jour (14 heures par semaine). La permanence de 12-14h est assurée en alternance d'une semaine sur deux. L'ouverture du samedi matin est assumée en tournus par les bibliothécaires et magasiniers en équipe de deux. L'horaire type des permanences en Salle de lecture est établi en fonction du taux d'occupation des bibliothécaires et de leur intérêt pour le service public. Le plan de travail prévoit également un remplaçant pour chaque période (soit un minimum de 1,5 h pour un maximum de 5,5 h), la responsable du prêt pour des raisons évidentes n'est pas prévue dans les remplacements.

Le bibliothécaire de permanence en salle de lecture assure les transactions de prêt, la surveillance de la salle dans laquelle les lecteurs consultent les documents avant de décider s'ils les empruntent, les rendent, les font photocopier ou les font mettre de côté pour une consultation prolongée. Il répond aussi au téléphone (prolongations, renseignements courts), accueille et inscrit les nouveaux lecteurs, oriente les chercheurs dans des recherches plus pointues. Il est évident que la multiplicité des tâches énumérées conduit inmanquablement, en cas d'affluence, à écourter ou renoncer plus ou moins ouvertement aux renseignements et à l'accueil des nouveaux venus.

Services offerts

La BAA offre à ses lecteurs plusieurs services.

Le prêt est informatisé depuis 2000, en lien avec RÉRO, sur le système Virtua. Il propose les prestations usuelles ainsi que la gestion de rayonnages de séminaires mis à disposition pour les professeurs et assistants, doctorants et certains départements des Musées; les livres y sont déposés pour une année académique tout en permettant leur prêt de courte durée. Les lecteurs (sauf ceux affiliés au BibliOpass), doivent déboursier Frs 10.- afin d'obtenir une carte de lecture (Frs 20. – pour un duplicata en cas de perte) et Frs 5.- pour la carte de consultation en salle de lecture.

A travers le BibliOpass (réseau de bibliothèques suisses permettant aux lecteurs inscrits dans d'autres institutions d'emprunter dans un établissement tiers) et les conventions signées avec les Villes d'Annemasse, Thonon, Gex et Nyon (concedant la libre circulation des lecteurs inscrits dans les bibliothèques municipales des dites villes), la BAA élargit son public potentiel au-delà des frontières cantonales.

Le prêt entre bibliothèques demande Frs 3. – pour les livres venant de RÉRO, et Frs 10.- pour les autres institutions suisses ; les photocopies suivent, elles, le tarif BBS (Association des Bibliothèques et Bibliothécaires Suisses). Quant aux documents mis à disposition grâce au prêt international, les frais reflètent les tarifs des bibliothèques prêteuses et de l'IFLA (Fédération internationale des associations de bibliothèques et bibliothécaires).

Les photocopies noir/blanc sont faites par les magasiniers. Elles coûtent Frs -.30 (format A4 ou A3 qualité laser). Elles peuvent être envoyées par la poste avec une facture si nécessaire, pour autant que les lecteurs soient domiciliés en dehors du

canton de Genève. Un banc de reproduction est mis à disposition du public à la Médiathèque pour les documents ne pouvant pas être photocopiés. L'utilisateur doit prendre rendez-vous et apporter son appareil photographique.

Les livres empruntés ou déposés dans les filiales des Musées (sauf l'Ariana et le Musée d'histoire des sciences) peuvent être consultés, en général, dans la semaine.

Par l'OPAC, il est possible de consulter les bibliographies en ligne, bases de données et périodiques électroniques par le Consortium des bibliothèques universitaires de Suisse ; de même un poste informatique est consacré à l'interrogation du réseau de Cd-rom de la Bibliothèque publique et universitaire.

2.3 Public

La BAA, bien que centre de documentation pour les Musées d'art et d'histoire, est dès l'origine ouverte au public âgé au minimum de 18 ans. Cette double vocation génère un large éventail d'utilisateurs.

En premier lieu les conservateurs des Musées d'art et d'histoire (16), puisque la BAA - comme déjà dit - est leur bibliothèque de travail. La consultation en ligne leur simplifie les recherches, avec le risque d'oublier de venir consulter le catalogue sur papier ; la bibliothèque n'ayant pas terminé sa rétro conversion.

Les étudiants sont principalement ceux du département d'histoire de l'art de l'Université de Genève (206 immatriculés pour l'année académique 2002/03), mais aussi ceux en formation aux Beaux-arts (422 pour la rentrée d'octobre 2003), dont l'immeuble est mitoyen. Les collégiens, comme les étudiants des Arts appliqués, entraînés par leurs professeurs d'histoire de l'art, viennent à l'occasion. Les futurs architectes ayant quitté le bâtiment des Beaux-arts pour rejoindre le campus de Batelle, à Carouge, ne fréquentent plus aussi assidûment la BAA malgré sa belle collection de périodiques en la matière. Le BibliOpass, auquel la bibliothèque est affiliée, permet la libre circulation, particulièrement des étudiants des autres universités de Suisse ; ainsi un nombre croissant profite des services de la bibliothèque.

Les enseignants (de l'Université comme du degré secondaire) fréquentent les lieux, de même que la Médiathèque pour illustrer leurs cours.

Les archéologues, les historiens et les historiens d'art utilisent également les collections pour leurs recherches.

Les galeristes et marchands d'art viennent pour consulter les catalogues de vente aux enchères (dont la BAA conserve la plus importante collection en Suisse), les annuaires de ventes et les catalogues raisonnés des artistes.

Il faut aussi tenir compte des amateurs d'art: visiteurs des Musées d'art et d'histoire désireux de trouver de la documentation sur un tableau ou un objet de la collection, les personnes cherchant de plus amples informations sur un artiste auquel une exposition a été consacrée (pas forcément à Genève) ou désirant satisfaire leur intérêt pour une œuvre d'art leur appartenant.

Les brèves statistiques de prêt qui suivent montrent l'importance du mouvement des documents. Les chiffres relatifs aux « Lecteurs » se réfèrent au nombre de passages au guichet du prêt, non aux seuls usagers inscrits. Les « documents remis aux lecteurs » sont ceux qui ont été remis aux lecteurs pour la consultation ou pour le prêt. Les « documents empruntés » comprennent toutes les transactions de prêt (dès 2000 y compris la Médiathèque, les trains de reliure, le prêt entre bibliothèques).

11

29 333

37 278

44 075

47 930

44 306

Cette présentation des diverses facettes de la BAA, de ses ressources et limites permet de dresser un constat et de trouver des solutions.

3. PRÉSENTATION DU PROJET

3.1 Constats

Comme déjà évoqué dans le chapitre précédent, la situation actuelle concernant les renseignements et l'accueil du public n'est pas toujours satisfaisante. Si la qualité des renseignements est parfois aléatoire, elle est aussi liée à l'affluence parfois brusque de lecteurs et à l'éventuelle absence de motivation du bibliothécaire de permanence. Actuellement, le service public n'occupe pas une place prépondérante au sein de l'institution. Ainsi il n'y a pas à proprement parler une information largement diffusée auprès du lecteur des services offerts (à travers par exemple les nouvelles technologies). La BAA peut être comparée à un trésor caché dont peu de gens connaissent l'existence et ne soupçonnent pas les richesses.

3.2 Scénarios

Fondamentalement, il serait important d'arriver à impliquer, voire motiver les bibliothécaires pour ce projet, par exemple en mettant en valeur leurs connaissances latentes en art et archéologie. Il en découle différentes solutions qui seront exposées et donc proposées ci-après pour éviter de rester dans un *statu quo*.

Il serait envisageable d'engager un aide-bibliothécaire diplômé pour décharger les bibliothécaires du service du prêt, permettant ainsi de dégager quelques heures pour créer un véritable bureau de références. Ce serait la solution idéale ; malheureusement, actuellement, aucune création de poste n'est probable, par manque d'argent, malgré des demandes réitérées.

Aussi, il serait imaginable de palier à ce manque par un service sur appel. Le bibliothécaire de permanence débordé pourrait appeler un collègue, en le choisissant dans la liste des remplaçants ou selon ses connaissances en la matière (autres que la forme documentaire), telles la sculpture, l'art dès 1950, etc. Un tel essai avait été mis sur pied en faisant appel aux collègues remplaçants. Assez rapidement, on constata qu'il avait été demandé de l'aide toujours aux mêmes personnes. Ainsi ce service sur appel avorta, sans qu'une véritable recherche d'une solution adéquate fût faite.

Enfin pourquoi ne pas créer, malgré tout, un bureau de renseignements bien réel situé tout proche du prêt, dans la salle des catalogues avec des horaires précis sans pour autant engager un aide-bibliothécaire diplômé ? Cette dernière proposition a retenu mon attention et sera développée au chapitre 5.

3.3 Personnes impliquées

Ce projet de mise en place d'un service de référence impliquerait plusieurs personnes, à commencer par la direction pour qu'elle puisse donner son approbation et collaborer à une mise en place d'un tel service ou encore donner une impulsion décisive. Seraient aussi impliqués dans ce projet la responsable du prêt et de la salle de lecture et bien sûr les collaborateurs de la bibliothèque.

3.4 Obstacles éventuels

Au sein des bibliothécaires de la BAA, un manque de sensibilité à l'égard d'un tel projet risque éventuellement de se manifester. Cela pourrait comporter plusieurs aspects.

En ce qui concerne leurs compétences scientifiques : non pas au niveau bibliothéconomique à proprement parler, mais face à l'ampleur du champ de connaissances que couvrent les différentes collections. Il pourrait aussi s'agir de fausse modestie, d'un éventuel découragement face à l'importance du sujet, d'un manque d'énergie, ou encore d'un éventuel manque de curiosité, voire de disponibilité.

L'obstacle des compétences sociales est souvent lié aux premières, et ceci dans la mesure où le bibliothécaire croyant ne pas avoir les compétences scientifiques (connaissance du sujet) peut se persuader d'être inférieur au lecteur et devient peu sûr de lui. Il peut s'agir aussi d'une certaine timidité ou difficultés relationnelles, voire pédagogiques qui l'empêche de faire face comme il le souhaiterait.

Enfin, l'amour légendaire des bibliothécaires scientifiques pour un catalogage de qualité pourrait aussi constituer un éventuel frein au service public.

3.5 Solutions

Il me semble qu'un service de renseignement pourrait être créé avec les moyens actuellement à disposition, sans attendre la réfection de la salle de lecture, ni l'engagement d'un aide-bibliothécaire, et ceci sans pour autant surcharger les bibliothécaires comme cela sera démontré plus loin. Devant l'offre grandissante d'information, il serait judicieux, voire nécessaire de proposer un lieu de référence de qualité, qui permettrait de trouver ou sélectionner le document adéquat. Pour pouvoir atteindre cet objectif, il serait plus que souhaitable de permettre aux collaborateurs de s'initier tant à l'accueil qu'aux entretiens avec les lecteurs demandeurs, tout en élargissant leurs connaissances en histoire de l'art, soit en suivant les cours généraux, soit en se spécialisant dans une discipline.

3.6 Conclusion

L'analyse de la situation met en lumière la nécessité d'un service de référence à la BAA. A ce constat, quelques pistes de réflexion se dessinent, en espérant trouver une solution qui permettrait la mise en place d'un tel projet. Ainsi cette institution serait mieux mise en valeur et pourrait dans le même temps davantage répondre aux attentes tacites de ses usagers.

4. CADRE DE RÉFLEXION²

Ce chapitre présente une réflexion sur l'importance d'un service public et de ses usagers dans une bibliothèque scientifique. L'approche préconisée constitue une véritable écoute des lecteurs et de leurs demandes, ce qui implique un authentique changement de philosophie ; si on considère à juste titre l'importance généralement donnée au catalogage et à l'organisation bibliothéconomique. Le projet formulé essaie, en opposition aux politiques actuelles, de mettre le lecteur au centre de la réflexion. Cela impliquerait la prise en considération des attentes du public et une mise en adéquation avec les moyens financiers et matériels de l'institution.

Une politique d'information repose sur 3 piliers :

- Accueillir
- Orienter
- Informer

4.1 Accueillir

C'est l'acte le plus personnel, le plus sensible. Il va de soi qu'il est demandé d'être souriant, attentif, aimable, et de considérer le lecteur comme un hôte. Ce dernier ne doit pas partir sans réponse à sa demande, si incongrue soit-elle. Pour le bibliothécaire, cela exige d'une part une personnalisation de la relation, de l'empathie et de la patience, ce qui n'est pas toujours évident en regard des attitudes parfois peu aimables de certains lecteurs. Il est aussi important que le bibliothécaire assurant le prêt puisse compter sur le soutien et l'assistance des collègues pour une aide complémentaire. L'accueil se traduit aussi par l'aménagement des différents espaces de la bibliothèque. Leurs articulations doivent tenir compte de l'environnement des activités diverses, ainsi l'espace d'entretien est distinct de celui du travail sur les documents, comme le bureau de référence devrait être distinct de celui du prêt. Il faudrait dissocier les fonctions relationnelles telles l'accueil et l'information de celles administratives comme l'inscription et le prêt. L'accueil est aussi une mise à disposition d'objets facilitant la consultation des catalogues et le travail sur les documents : bloc-notes de papier brouillon, stylos, branchements pour les ordinateurs portables, photocopieuse, par exemple.

Accueillir devrait véritablement imprégner la politique d'information dès le début.

4.2 Orienter

L'orientation a plusieurs facettes :

- *Spatiale* (panneau explicatif, fléchage indiquant où se situent le prêt, les usuels, etc.) permettant au lecteur de se repérer sans trop de peine dans les locaux de la bibliothèque. Le système d'orientation spatiale à la BAA fait actuellement l'objet d'un travail de diplôme HES-SO en Information-documentation.

² Tout ce chapitre est redevable à Calenge 1999 et son cours du 11.7.2003 dans le cadre du Certificat en gestion de documentation et de bibliothèque.

- *Pédagogique* par la formation des usagers. Celle-ci pourrait faire l'objet d'une recherche en soi tant le sujet prête à discussion. Deux approches se font face, l'une préférant une formation systématique en groupe, l'autre plus personnalisée. La première permet de toucher un plus grand nombre de lecteurs à la fois, mais il est plus difficile de répondre à l'attente de tous. La seconde exige du bibliothécaire plus de temps, mais sera plus fructueuse pour l'utilisateur. Il est entendu qu'une démarche n'exclut pas l'autre.
- *Détaillée* à travers les documents signalant aux usagers des prestations particulières, principalement à travers un « guide du lecteur ». On pourrait donner à ce dernier la fonction de valoriser les lieux en présentant les services offerts, les outils de recherche etc..., conçu à l'usage de ceux qui fréquentent déjà l'institution. Ceci en complément d'un règlement, d'une liste d'horaires (cf. Miribel, 1998, p. 66).

4.3 Informer

Un service de référence qu'il soit situé dans les murs de la bibliothèque ou virtuellement sur Internet répond à la définition suivante : « un service de référence est une fonction organisée de réponse personnalisée à une demande explicite d'information documentaire ou de documentation » (Calenge 1999, p. 193). Cela sous-entend que ce service devrait être le fruit d'une réflexion sur plusieurs aspects. Le besoin d'information du lecteur comme ses attentes doivent être dûment analysés. Il est important que l'articulation du service se fasse harmonieusement avec le reste de la bibliothèque sans oublier la localisation du bureau de renseignements dans l'espace public.

A l'intérieur de l'institution, nous pourrions trouver un bureau de référence, distinct du service du prêt, situé de préférence à l'entrée de la bibliothèque, à proximité des catalogues et autres usuels. Ce service peut cumuler l'accueil, l'orientation et l'information à la condition d'être desservi uniquement par des bibliothécaires.

Sur le Net, le site de la bibliothèque devrait être le lieu de la mise en valeur du service de référence. En plus de la boîte à questions usuelle, un portail regrouperait des liens hypertextes recouvrant les domaines d'intérêt du centre de documentation. Dans un développement ultérieur un service de veille documentaire pourrait être envisagé³.

4.4 Conclusion

Suite à l'analyse faite, il est plus facile de distinguer les lignes de force et d'en tenir ainsi compte dans l'élaboration d'un service de référence à la BAA. Il ne faut pas perdre de vue les objectifs et les moyens que cela implique, comme p.ex. la connaissance des attentes du public, la synergie au sein de la bibliothèque, etc., afin de garantir la cohérence de la démarche.

³ Cavaleri 2003

5. CONCRÉTISATION DU PROJET À LA BAA⁴

En supposant avoir reçu l'aval de la direction pour mettre sur pied ce nouveau service, il faudrait procéder de manière systématique afin de réunir le plus de chances de réussite. Cela pourra s'avérer long et ardu vu les obstacles à franchir. Afin de ne pas s'essouffler, de maintenir le cap, il serait préférable, voire nécessaire de s'associer de manière ponctuelle les compétences d'un consultant extérieur à la bibliothèque éventuellement un bibliothécaire dont l'autorité est reconnue de tous⁵. Cette personne étant moins impliquée dans la conduite du projet sera ainsi plus objective.

Le service de référence devrait assurer l'accueil et l'orientation des nouveaux lecteurs (introduction au fonctionnement de la bibliothèque ainsi qu'à l'utilisation des catalogues manuels et du système informatique), la conduite des recherches bibliographiques plus approfondies et la consultation des bases de données sur Internet. Ces tâches exigent, de la part des bibliothécaires, une qualité constante de l'accueil et des renseignements. Pour mener à bien cette démarche, il faudrait choisir les outils d'évaluation à utiliser pour en garantir la qualité et la réussite. Le choix des cinq mots-clés suivants pourrait servir de contrôle de la qualité par exemple : ⁶

- Cohérence : les différentes phrases du cycle qualité doivent être harmonisées.
- Homogénéité : tous les acteurs doivent parler le même langage et partager le même objectif.
- Transparence : tout le monde doit savoir (est-ce clair pour le personnel ? est-ce clair pour la clientèle [les lecteurs] ?)
- Communication : pas de qualité sans échange entre les acteurs.
- Centration client [lecteur] : tout doit être organisé en fonction des clients [lecteurs]

Très vite viendra s'y ajouter la définition des objectifs qui oblige au réalisme. Cette étape pourrait être l'occasion de réunions permettant à tous les collaborateurs de la BAA d'exprimer leurs points de vue qui apporteraient des éléments constructifs à la réalisation de ce projet. Leurs réflexions et propositions seraient passées au tamis de critères divers (faisabilité, intérêt, atouts et enjeux...). Une fois les paramètres définis, il faudra évaluer les moyens (temps et compétences disponibles, moyens documentaires et matériels ainsi que les coûts), puis les organiser en relation les uns avec les autres, en fonction de l'objectif. Cette première étape pourrait durer environ 6 mois au bout des quels il serait envisageable de mettre le service de référence en fonction. Ce sera l'occasion d'annoncer cette nouvelle prestation auprès des lecteurs réguliers de la bibliothèque par voie d'affichage et distribution de « flyers » de même que sur le site Internet. Régulièrement (environ tous les deux mois) des réunions informelles seraient organisées permettant aux collaborateurs de dire librement les difficultés rencontrées et ce qu'il faudrait encore améliorer. Après environ une année de fonctionnement, il serait nécessaire de faire un bilan et de mener une enquête

⁴ Ce chapitre est inspiré de Calenge 1999 et Noce Paradowski 2001.

⁵ Cours de Marc Thiébaud 2-3.05.2003 dans le cadre du Certificat en gestion de documentation et de bibliothèque.

⁶ Gilbert Raveleau in Calenge 1999, p 350.

auprès des usagers. L'évaluation serait menée tout au long de cette démarche par la direction, la responsable du prêt et de la salle de lecture ainsi que le consultant.

Ne désirant pas rester dans l'approche théorique, j'ai imaginé un début de concrétisation, étant bien entendu que cela tient plus de l'exercice de style qu'à un projet suffisamment mûri et applicable sans autre.

Le bureau de renseignements serait installé dans la salle du catalogue; il serait ainsi visible en entrant dans la bibliothèque, distinct du service du prêt, éloigné des lieux de travail sur les documents tout en étant proche des catalogues et des usuels. Il serait équipé d'un ordinateur donnant accès à l'OPAC, à Internet, au Consortium des bibliothèques universitaires suisse et au réseau des Cd-rom de la Bibliothèque publique et universitaire, d'une imprimante-photocopieuse. Le service de référence serait ouvert au moins 10 heures par semaine. Suite à mon expérience, il me semble que la période entre 14 heures et 16 heures serait la plus adéquate, vu l'affluence plus marquée à ce moment de la journée. Le tableau de présence (voir Annexe III) est un exemple. Il a été élaboré en tenant compte de l'intérêt de certains collaborateurs à ce projet et de leur présence en salle de lecture pour y assumer des périodes de prêt. C'est pour cette raison que l'alternance d'une semaine sur deux des permanences prévaudrait, afin de ne pas surcharger les bibliothécaires. Le lundi, dans ce tableau, ne peut être assuré de par le manque de collègues et de par les contraintes du service du prêt.

Cet exemple de concrétisation vient illustrer la possible création de ce service de référence. Il me semble, malgré la complexité apparente de la démarche de mise en place, qu'il serait tout à fait envisageable de se lancer dans cette aventure.

6. CONCLUSION

Les pages qui précèdent montrent une réponse possible voire favorable à la création d'un service de référence pour la BAA. La plupart des bibliothèques scientifiques mettent à disposition de leurs usagers un tel service. Certes les obstacles seront nombreux, mais je suis persuadée que la réelle demande actuelle d'une telle prestation de la part des lecteurs est une invite dynamique.

Ce serait une chance à saisir dans les circonstances présentes. En effet, la salle du catalogue permettrait l'installation, à peu de frais, du bureau de renseignement. De même, parmi les bibliothécaires, une émergence à l'intérêt d'un tel projet se fait sentir. Actuellement le nombre de bibliothécaires est suffisant pour assurer ce service même si une certaine initiation serait souhaitable comme aussi la présence ponctuelle d'un consultant durant la mise en place de ce projet.

Le développement rapide d'Internet et des autres nouvelles technologies sont de nouveaux outils pour mieux répondre aux requêtes des usagers. Ces nouvelles sources de connaissance font difficilement oublier l'importance du savoir et du savoir-faire d'un bibliothécaire pour mieux rechercher et sélectionner les documents adéquats. Ce projet serait une occasion de mettre en valeur la Bibliothèque d'art et d'archéologie.

BIBLIOGRAPHIE

Büsse, Martina (1998) Essential management techniques for the technology-based library : « train-the-trainers » workshop in Berlin [en allemand]. In *Bibliotheksdienst*, Heft 10, 98 (état au 7.10.1998), 6 p.

Calenge, Bertrand (1999) Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques. Paris : Ed. du Cercle de la librairie (Bibliothèques) 2^e ed. revue et mise à jour

Cavaleri, Paolo (2003) Bibliothèques et services personnalisés en ligne In *Bulletin des Bibliothèques de France*, t.45, 4, pp.24-32

Meyer, Anne Chollet, Anne-Christine (1998) Renforcer la qualité d'accueil dans les bibliothèques de Lyon In *Bulletin des Bibliothèques de France*, t.43, 1, pp. 30-34

Miribel, Marielle de (1998) Le guide du lecteur ou la confusion des genres In *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 43, no 6, pp. 64-67

Noce, Tony ; Paradowski, Patrick (2001) Elaborer un projet : guide stratégique. Lyon : Chronique sociale (Savoir communiquer)

Reymond, Gina ; Gorin, Michel ; Jacquesson, Alain (1986) Analyse et rapport de synthèse sur la Bibliothèque d'Art et d'Archéologie de la Ville de Genève (BAA) en vue de son entrée dans REBUS (R). Genève : Service de coordination des bibliothèques.

REMERCIEMENTS

Mme Véronique Goncerut Estèbe, directrice de la Bibliothèque d'art et d'archéologie qui m'a permis de m'inscrire à ce Certificat de gestion de documentation et de bibliothèque en aménageant mes horaires et en engageant un remplaçant afin de décharger mes collègues du surcroît de travail dû à mon absence.

La Ville de Genève, en la personne de Madame Carmen Todisco, responsable de la formation, pour la confiance et le soutien financier.

Mes collègues de la BAA pour leur patience, particulièrement Anne-Christine Tallent pour le prêt entre bibliothèques efficace.

Marc Saucy, mon remplaçant.

Regula Feitknecht pour son encadrement attentif.

Edda Guglielmetti pour la relecture vigilante de ce texte.

Mon compagnon pour son soutien et sa patience.

Sans oublier le mélèze de Valpréveyres (Queyras, France) pour avoir abrité mes cogitations.

ANNEXE I

TABLEAU RECAPITULATIF DES RESSOURCES HUMAINES DE LA B A A

SERVICE	POURCENTAGE	NOMBRE DE PERSONNES
Direction	100%	1
Secrétaire	100%	1
Périodiques	140%	2
Catalogues de ventes	40%	1 bibliothécaire comprise dans le service des périodiques
Médiathèque	150%	2
Gestion des filiales des MAH + reliure des monographies	80%	1
Dons	40%	1 bibliothécaire sur le poste à plein temps du <i>Musée de l'histoire des sciences</i>
Catalogage des nouveautés	160%	2
Prêt entre bibliothèques	60%	1
Prêt et Salle de lecture	80%	1
Nouvelles technologies	30%	1 bibliothécaire compris dans le catalogage des nouveautés
Suites	100%	2
Catalogues d'expositions	150%	2
Fonds précieux	20%	1 bibliothécaire compris dans le service des suites
Acquisitions	50%	1 bibliothécaire sur le poste à plein temps du <i>Musée Ariana</i>
Distribution	300%	3
TOTAL	1600 %	18

ANNEXE II

HORAIRE DE LA SALLE DE LECTURE

HORAIRE	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI
9 h.-10 h. 30	BIBLIOTHÉCAIRE 1	BIBLIOTHECAIRE 5	BIBLIOTHÉCAIRE 8	BIBLIOTHECAIRE 10	BIBLIOTHECAIRE 6
<i>Remplacement</i>	Bibliothécaire 8	Bibliothécaire 9	Bibliothécaire 7	Bibliothécaire 1	Bibliothécaire 3
10 h. 30-12 h.	BIBLIOTHÉCAIRE 2	BIBLIOTHÉCAIRE 6	BIBLIOTHÉCAIRE 6	BIBLIOTHÉCAIRE 6	BIBLIOTHECAIRE 11
<i>Remplacement</i>	Bibliothécaire 9	Bibliothécaire 10	Bibliothécaire 10	Bibliothécaire 2	Bibliothécaire 5
12 h.-14 h.	Bibliothécaire 9 Bibliothécaire 10 ⁷	Bibliothécaire 5 Bibliothécaire 2	Bibliothécaire 11 Bibliothécaire 8	Bibliothécaire 4 Bibliothécaire 1	Bibliothécaire 3 Bibliothécaire 7
14 h.-16 h.	BIBLIOTHÉCAIRE 3	BIBLIOTHÉCAIRE 7	BIBLIOTHÉCAIRE 6	BIBLIOTHÉCAIRE 3	BIBLIOTHECAIRE 8
<i>Remplacement</i>	Bibliothécaire 5	Bibliothécaire 4	Bibliothécaire 2	Bibliothécaire 11	Bibliothécaire 4
16 h.-18 h.	BIBLIOTHÉCAIRE 4	BIBLIOTHÉCAIRE 6	BIBLIOTHÉCAIRE 9	BIBLIOTHÉCAIRE 6	BIBLIOTHECAIRE 6
<i>Remplacement</i>	Bibliothécaire 2	Bibliothécaire 1	Bibliothécaire 10	Bibliothécaire 8	Bibliothécaire 7

1) La Bibliothécaire 10 assure 12-14h les jours où la Bibliothécaire 9 remplace la Bibliothécaire 2

ANNEXE III

HORAIRE DES RENSEIGNEMENTS

LUNDI

MARDI

MERCREDI

JEUDI

VENDREDI

14 h.-16 h		BIBLIOTHECAIRE 5 BIBLIOTHÉCAIRE 1*	BIBLIOTHECAIRE 8 BIBLIOTHECAIRE 3**	BIBLIOTHÉCAIRE 4 BIBLIOTHECAIRE 6***	BIBLIOTHECAIRE 6 BIBLIOTHÉCAIRE 3****
------------	--	---	--	---	--

* en alternance avec les permanences de midi, assurées par le Bibliothécaire 5

** en alternance avec les permanences de midi, assurées par le Bibliothécaire 8

*** en alternance avec les permanences de midi, assurées par le Bibliothécaire **4**

**** en alternance avec les permanences de midi, assurées par le Bibliothécaire **3** et ceux du mercredi